

สู่องค์กรที่เป็นเลิศ (Performance Excellence)

- Performance คืออะไร
- ทำไมต้องมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- Quality of Management System ต่างจาก Management of Quality System อย่างไร
- Performance Management กับ PDCA
- เครื่องมือสำหรับการตรวจสอบตนเองสู่ความเป็นเลิศ Balanced Scorecard, Benchmarking, Risk Management, Self Assessment จะนำมาใช้ร่วมกันอย่างไร
- Performance Excellence Model ให้ความสำคัญกับปัจจัยอะไรบ้าง: คน ข้อมูล กระบวนการ ลูกค้า ผู้นำ ทิศทาง ?
- TQA กับ HA สัมพันธ์กันอย่างไร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

- ความรู้ต่างจากข้อมูลข่าวสารอย่างไร
- รู้หรือไม่ว่าความรู้สามารถตีค่าเป็นเงินได้
- รู้หรือไม่ว่าความรู้สำคัญคือความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในแต่ละคน
- จะทำอย่างไรจึงจะนำความรู้เหล่านั้นออกมาใช้ประโยชน์ได้
- ใครควรเป็นผู้รับผิดชอบการเรียนรู้ของแต่ละคน
- องค์กรเรียนรู้กับการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กันอย่างไร
- Just do it มีความสำคัญอย่างไร
- Blended learning คืออะไร

ข้าราชการคุณภาพหลังได้รับ HA

- จะรักษาความตื่นตัวและความร่วมมือไว้ได้อย่างไร
- จะหมุน PDCA อย่างไร ไม่ให้หยุดนิ่ง
- ประเด็นที่จะต้องเตรียมตัวเพื่อการประเมินในรอบต่อไปคืออะไร
- จะตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมได้อย่างไร

ความหลากหลายในการพัฒนา เชื่อมโยงให้เป็นหนึ่งเดียว

- QA, ISO, PSO, HPH, PCU จะเชื่อมต่อกับ HA อย่างไร
- ทั้งหมดนี้ทำที่เดียวพร้อมกันได้หรือไม่ หรือจะเลือกทำอันใดอันหนึ่งได้หรือไม่
- ถ้าจะทำพร้อมกัน จะทำได้อย่างไร
- สิ่งที่เชื่อมโยงกันได้ง่ายที่สุดคืออะไร
- ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เชื่อมโยงกันได้คืออะไร

การมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้รับบริการในการพัฒนาคุณภาพ

- สังคมกำลังคาดหวังจากบริการสุขภาพมากขึ้น
- เมื่อไม่ได้ตามที่คาดหวังก็นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การฟ้องร้อง
- เราจะทำงานเชิงรุกเพื่อปรับการคุกคามมาเป็นความร่วมมือได้อย่างไร
- ปัจจุบันผู้รับบริการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่แล้วหรือยัง
- โอกาสที่เป็นไปได้มีอะไรบ้าง
- จะทำให้เกิดขึ้นได้อย่างไร
- ชุมชนจะช่วยโรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพได้อย่างไร
- ชุมชนจะมีบทบาทในการประเมินคุณภาพโรงพยาบาลได้อย่างไร

Legal Issue

- การสื่อสารที่ไม่ดีเป็นการดูแลที่ต่ำกว่ามาตรฐาน
- Informed Consent เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร และช่วยแพทย์มากกว่าผู้ป่วย
- การยินยอมรับการรักษาจำเป็นต้องมีรูปแบบที่เป็นทางการเสมอไปหรือไม่
- แพทย์และผู้โรงพยาบาลเชื่อเชิญให้ผู้ป่วยทำการฟ้องร้องได้อย่างไร
- บทบาทอย่างไรจึงจะช่วยให้รอดพ้น เมื่อถูกฟ้องร้อง
- สิ่งที่ไม่ควรทำเมื่อถูกร้องเรียนคืออะไร
- ผู้ป่วยคาดหวังอะไรเมื่อยื่นคำร้องเรียน
- “กฎหมายจะอยู่ข้างเดียวกับการให้บริการทางการแพทย์ที่ดีเสมอ” จริงหรือไม่

Diversity in Leadership

- โครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยควรมีอะไรบ้าง
- ผู้นำจะมีบทบาทในสถานการณ์ที่ซับซ้อนและมีความเสี่ยงสูงได้อย่างไร
- ผู้นำจะช่วยในเรื่องความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วยได้อย่างไร
- Benchmark to Compare, Indicator to Measure
- Surveillance, Analysis, and Evaluation

Balanced Scorecard

- การบริหารยุทธศาสตร์สำคัญอย่างไรกับองค์กร
- แผนยุทธศาสตร์ที่ไม่ได้ผลเป็นเพราะอะไร
- หลักคิดพื้นฐานของ BSC คืออะไร
- BSC มีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และองค์กรอย่างไร
- BSC ทำให้เสียเวลาทำ HA หรือไม่

Six Sigma

- คืออะไร ต่างจากการพัฒนาคุณภาพแบบเดิมอย่างไร
- มีขั้นตอนการพัฒนาอย่างไร
- ใครจะเป็นแม่ทัพ อัครวินพีเลี้ยง อัครวินสายดำ แต่ละคนมีบทบาทอย่างไร
- Six Sigma กับ HA สอดคล้องกันหรือไม่ จะเสริม HA ได้อย่างไร
- ประสบการณ์จริงของการใช้ Six Sigma ในการพัฒนาคุณภาพทางคลินิกเป็นอย่างไร

“เปลี่ยน (เหตุ) วิกฤต...ให้เป็นโอกาส (พัฒนา):”

ว่าด้วยการใช้ประโยชน์จากการทบทวนในบันไดขั้นที่ 1 สู่ HA

- ประสบการณ์จากการทบทวนในบันไดขั้นที่ 1 ทำแล้วได้อะไร
- การเชื่อมโยงจากบันไดขั้นที่ 1 สู่กิจกรรมขั้นต่อไป
- การทบทวนมีผลต่อการป้องกันความเสี่ยงอย่างไร

“มั่นใจว่าปลอดภัย เมื่อใช้เครื่องมือ”

ว่าด้วยเรื่อง Medical Device & Patient Safety

- เรื่องเหลือเชื่อ แต่หวั่นใจไม่ออก เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ
- การวางแผนเพื่อจัดหาเครื่องมือที่ใช้ประโยชน์ได้จริง
- คนใช้เครื่องมือควรมีบทบาทเพียงใด
- การ calibrate เครื่องมือต้องทำแค่ไหน
- การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกัน ควรทำอย่างไร จะนำแนวคิดการจัดการความรู้มาประยุกต์อย่างไร

“ดูแลให้ดี วิกฤตินี้ป้องกันได้”

ว่าด้วยเรื่อง Critical Care Safety

- Critical Care คือโอกาสที่ รพ.จะถูกร้องเรียนมากที่สุด
- จะนำแนวคิด system approach มาใช้ป้องกันอุบัติการณ์อย่างไร
- เหตุเกือบพลาด เป็นสิ่งที่พบบ่อย แต่ถูกละเลย
- National Patient Safety Goal ประเทศไทยทำได้หรือไม่